

**PENERAPAN KUALITAS PELAYANAN
DI PT. IDRATI MEGATAMA ASIAN**

**LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN
Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Mata Kuliah**



DISUSUN OLEH :

Nurul Fazriah

212613014

D3 Manajemen Pemasaran

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PEMASARAN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI TRI BHAKTI**

BEKASI

2024



TANDA PERSETUJUAN LPKL

Nama : Nurul Fazriah

NIM : 212613014

Jurusan : Manajemen

Prodi : D3 Manajemen Pemasaran

Judul LPKL : Penerapan Kualitas Pelayanan di PT. Idrati Megatama Asian

LPKL tersebut diatas disetujui dan diterima bsik sebagai salah satu karya tulis mahasiswa yang bersangkutan dalam memenuhi salah satu syarat untuk mata kuliah pada Program Studi Manajemen Pemasaran, STIE Tri Bhakti.

Bekasi, 27 Juli 2024

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen

Dosen Pembimbing

Dr. Sofia Maulida, SE., MM.
NIDN: 0309037801

Dr. Yohanes Fery Cahya, SE., MM., CAP
NIDN: 0420027202



LEMBAR PENGESAHAN
PENERAPAN KUALITAS PELAYANAN DI PT. IDRATI
MEGATAMA ASIAN

LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN

Untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan
Guna memperoleh gelar Ahli Madya dalam ilmu Manajemen Pemasaran

Telah disetujui oleh tim penguji pada tanggal seperti dibawah ini
Bekasi, 8 Agustus 2024

Ketua Tim Penguji

Anggota Tim Penguji

Dr. Eddy Setyanto.S.Sos.,M.Si

NIDN: 0325017402

Dr. Yohanes Fery Cahva, SE.,MM., CAP

NIDN: 0420027202

Ketua Program Studi

Dr. Sofia Maulida, SE., MM

NIDN: 0309027801



SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS
PROGRAM STUDI D3 MANAJEMEN PEMASARAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya, Laporan Praktik Kerja Lapangan ini, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelar Akademik Ahli Madya Manajemen di STIE Tri Bhakti maupun perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan dan rumusan penelitian sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dosen penguji dan dosen pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar Pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa gelar yang diperoleh karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku diperguruan tinggi ini.

Bekasi, 8 Agustus 2024
Yang membuat pernyataan



Nurul Fazriah



**SURAT PERYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA
ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : Nurul Fazriah
NIM : 212613014
Perguruan Tinggi : Tri Bhakti Business School
Program Studi : D3 Manajemen Pemasaran

Dengan ini meyetujui untuk memberi izin kepada pihak **Tri Bhakti Business School**, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-Exclusive Royalti-Free Right*) atas karya ilmiah yang berjudul “ **Penerapan Kualitas Pelayanan di Pt. Idrati Megatama Asian**” beserta perangkat yang diperlukan (apabila ada).

Dengan **Hak Bebas Royalti Non Eksklusif** ini pihak Tri Bhakti Business School berhak menyimpan, mengalih media atau *Format* kan, mengelolanya dalam pangkalan data (*Database*), mendistribusikannya dan menampilkan atau mempublikasikannya di internet atau media lain untuk mencantumkan nama kami sebagai penulis/pencipta karya ilmiah tersebut.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak **Tri Bhakti Business School**, segala bentuk tuntutan hokum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Bekasi, 8 Agustus 2024

Yang membuat pernyataan



Nurul Fazriah

ABSTRAK

Nurul Fazriah, Laporan Praktik Kerja Lapangan yang berjudul “Penerapan Kualitas Pelayanan di PT. Idrati Megatama Asian “ dari Program Studi Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti, memiliki fokus pada satu rumusan masalah, yaitu bagaimana penerapan kualitas pelayanan di PT. Idrati Megatama Asian. Penelitian ini dilakukan di PT. Idrati Megatama Asian, sebuah perusahaan yang menyediakan di berbagai bidang, dengan fokus utama pada Penjualan Peralatan Laboratorium (Ukur, Uji, Survei dan Peraga), Jasa AIM (Automation, Integrating, Monitoring) serta Service and Maintenance. Metode yang digunakan dalam penelitian ini mencakup partisipasi aktif, observasi, dan wawancara. PT. Idrati Megatama Asian memiliki serangkaian Standar Operasional Prosedur (SOP), mulai dari pelayanan kepada konsumen yang akan menimbulkan kepuasan pada konsumen.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

Nurul Fazriah, The Field Work Practice Report titled "Implementation of Service Quality at PT. Idrati Megatama Asian" from the Management Study Program, Tri Bhakti School of Economics, focuses on a specific problem statement: how service quality is implemented at PT. Idrati Megatama Asian. The research was conducted at PT. Idrati Megatama Asian, a company operating in various fields, primarily specializing in Laboratory Equipment Sales (Measurement, Testing, Survey, and Display), AIM Services (Automation, Integrating, Monitoring), and Service and Maintenance. The research methods employed include active participation, observation, and interviews. PT. Idrati Megatama Asian follows a series of Standard Operating Procedures (SOPs), beginning with customer service aimed at ensuring customer satisfaction.

Keywords: *Quality Service, Customer Satisfaction*

KATA PENGANTAR

Terlebih dahulu, penulis ingin mengungkapkan rasa syukur dan terima kasih kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya, yang telah memungkinkan penulis menyelesaikan Laporan Tugas Akhir dengan judul “ Penerapan Kualitas Pelayanan di PT. Idrati Megatama Asian “. Laporan ini merupakan salah satu persyaratan penyelesaian program Pendidikan D – III Manajemen Pemasaran di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti.

Penulis ingin menyampaikan penghargaan yang besar kepada berbagai pihak yang telah memberikan bantuan yang berharga dalam penyusunan laporan ini. Penulis sangat berterima kasih kepada:

- 1. Bapak Horas Sebastian E. Tobing, B.A selaku Ketua Yayasan Prima Bina Bangsa;**
- 2. Bapak Drs. Widayatmoko, M.M., M.Si selaku Ketua STIE Tri Bhakti**
- 3. Bapak Dr. Eddy Setyanto, S.Sos., M.Si selaku Kaprodi Manajemen;**
- 4. Bapak Yohanes Ferry Cahaya, SE., MM., CAP selaku Dosen Pembimbing Laporan Praktik Kerja Lapangan yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran dalam memberi arahan kepada penulis dalam penyusunan Laporan Praktik Kerja Lapangan;**
- 5. Bapak dan Ibu Dosen pengajar yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat bagi penulis;**
- 6. Pimpinan PT. Idrati Megatama Asian, yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan program magang di PT. Idrati Megatama Asian;**
- 7. Bapak Endy Melvin selaku pembimbing lapangan di PT. Idrati Megatama Asian yang telah memberikan arahan selama menjalankan program magang.**
- 8. Seluruh karyawan PT. Idrati Megatama Asian, khususnya Bagian General Affair dan Manfaat yang telah memberikan ilmunya kepada penulis selama menjalankan magang;**

9. Kedua orang tuaku tercinta Bapak Naswan Subianto dan Ibu Nur Cahyani yang telah memberikan kepercayaan kepada penulis untuk melanjutkan pendidikan ketahap ini, yang mengorbankan segalanya untuk penulis, selalu memberi semangat, mengajari untuk selalu bersabar disetiap proses yang dilalui, dan pantang menyerah dalam menggapai target hidup, serta tiada hentinya selalu mendoakan yang terbaik untuk penulis disetiap langkah.
10. Kepada cinta kasih ketiga saudara kandung saya, Kakanda Mia Hariani, Amalia Ismayanti dan Nani Kurniawati, Terimakasih atas segala do'a, usaha dan dukungan yang telah diberikan kepada saya dalam proses pembuatan Tugas Akhir ini.
11. Untuk diri saya Nurul Fazriah terimakasih telah kuat sampai detik ini, yang mampu mengendalikan diri dari tekanan luar. Yang tidak menyerah sesulit apapun rintangan kuliah ataupun proses penyusunan tugas akhir, yang mampu berdiri tegak ketika dihantam permasalahan yang ada. Terimakasih diriku semoga tetap rendah hati, ini baru awal dari permulaan hidup tetap semangat kamu pasti bisa.

Penulis menyadari bahwa terdapat kekurangan dalam Laporan Praktik Kerja Lapangan ini. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang konstruktif untuk memperbaiki tulisan ini. Penulis berharap agar Laporan Praktik Kerja Lapangan ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang terlibat.

Bekasi, 8 Agustus 2024

Penulis



Nurul Fazriah

DAFTAR ISI

<u>TANDA PERSETUJUAN LPKL</u>	<u>i</u>
<u>LEMBAR PENGESAHAN PENERAPAN KUALITAS PELAYANAN DI PT. IDRATI MEGATAMA ASIAN</u>	<u>ii</u>
<u>SURAT PERYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS</u>	<u>iii</u>
<u>SURAT PERYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS</u>	<u>iv</u>
<u>ABSTRAK</u>	<u>v</u>
<u>ABSTRACT</u>	<u>vi</u>
<u>KATA PENGANTAR</u>	<u>vii</u>
<u>DAFTAR ISI</u>	<u>ix</u>
<u>DAFTAR TABEL</u>	<u>xi</u>
<u>DAFTAR GAMBAR</u>	<u>xii</u>
<u>BAB I PENDAHULUAN</u>	<u>1</u>
1.1 <u>Latar Belakang</u>	<u>1</u>
1.2 <u>Rumusan Masalah</u>	<u>3</u>
1.3 <u>Tujuan Praktik kerja lapangan</u>	<u>3</u>
1.4 <u>Manfaat Praktik Kerja Lapangan</u>	<u>3</u>
1. <u>Bagi Mahasiswa</u>	<u>3</u>
2. <u>Bagi Perusahaan PT. Idrati Megatama Asian</u>	<u>3</u>
1.5 <u>Teori Relevan</u>	<u>4</u>
1.5.1 <u>Kualitas Pelayanan</u>	<u>4</u>
1.5.2 <u>Kepuasan Konsumen</u>	<u>4</u>
1.6 <u>Metode Pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan</u>	<u>5</u>
<u>BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN</u>	<u>7</u>
2.1 <u>Profil Perusahaan</u>	<u>7</u>
2.1.1 <u>Visi PT. Idrati Megatama Asian</u>	<u>8</u>
2.1.2 <u>Misi PT. Idrati Megatama Asian</u>	<u>8</u>
2.1.3 <u>Logo Perusahaan</u>	<u>8</u>
2.2 <u>Struktur Organisasi</u>	<u>8</u>

Kegiatan Perusahaan	10
BAB III URAIAN DESKRIPSI TUGAS DAN PEMBAHASAN	15
3.1 Penempatan dan Jadwal Praktik Kerja Lapangan	15
3.2 Uraian Deskripsi Tugas Praktikan	16
3.3 Pembahasan dan Temuan Masalah	23
BAB IV PENUTUP	25
4.1 Kesimpulan	25
4.2 Saran	25
DAFTAR PUSTAKA	27
LAMPIRAN	28

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Alat -Alat Laboratorium.....	11
Tabel 3.1 Jadwal PraktikKerja Lapangan.....	15

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Logo Perusahaan.....	8
Gambar 2. 2 Struktur Organisasi.....	8
Gambar 2. 3 Building Automation System.....	14
Gambar 2. 4 Smart Building Architecture.....	14
Gambar 3. 1 Hasil Foto Lapangan.....	17
Gambar 3. 2 Hasil Foto Lapangan.....	18
Gambar 3. 3 Hasil Foto Lapangan.....	19
Gambar 3. 4 Proses Memasukan Foto Lapangan Ke Dalam Excel.....	20
Gambar 3. 5 Hasil Pengerjaan Data Kerja Lapangan Ke Excel.....	21
Gambar 3. 6 Pengumpulan List Data Vendor.....	22
Gambar 3. 7 Proses Pengerjaan List Data Vendor.....	23

